



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2668_3: Prestar servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN A VIAJEROS
EN TRANSPORTE FERROVIARIO**

Código: HOT798_3

NIVEL: 3

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2668_3: Prestar servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en Prestar servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias., y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Prestar servicios de información en los centros de atención a viajeros sobre horarios, recorridos, instalaciones y otros

servicios de la estación, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio, aplicando los principios de accesibilidad universal con eficacia y calidad.

- 1.1 La información requerida por los viajeros sobre horarios, conexiones, enlace con billetes integrados, adaptaciones a necesidades especiales, menores sin acompañante, tarjetas de fidelización, entre otros, se transmite, asesorando sobre protocolos de actuación para el cumplimiento de los servicios ofertados y las expectativas de calidad.
- 1.2 La gestión de los títulos de transporte se tramita, facilitando la emisión, cambio o anulación, según requerimientos de los viajeros, para asegurar la adecuación de las acciones según protocolos de calidad y seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.
- 1.3 Las máquinas de facturación automática (autocheck-in) y/o máquinas de autoventa se controlan, informando a viajeros de su funcionamiento y gestionando en su caso, reposición de papel, limpieza, entre otros, para facilitar su uso, según protocolos de calidad y seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.
- 1.4 Las gestiones de acompañamiento de viaje de menores, y en su caso, a viajeros con necesidades especiales se tramitan, según requerimientos de los mismos, para asegurar la adecuación de las acciones según protocolos de calidad y seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.
- 1.5 Las acciones relacionadas con olvidos y pérdidas de equipaje, se gestionan, procurando información, localización y entrega a los viajeros para cumplir los estándares de calidad y seguridad de la empresa prestataria del servicio y la satisfacción de los viajeros.
- 1.6 Los protocolos de actuación en casos de incidencias y enlaces de viajeros se gestionan en coordinación con Centros de Gestión, Técnicos de Asistencia al Viajero, entre otros, facilitando información y medidas a tomar para el cumplimiento de normativas de seguridad de la empresa prestataria del servicio.
- 1.7 La emisión de documentos como autorizaciones para el acceso a andenes, facturas automáticas de billetes, listados de asignación de plazas, títulos de transporte de internet, listados de ocupación, entre otros, se tramitan, coordinando con departamentos implicados, para asegurar el cumplimiento de normativa de seguridad y protocolos de calidad de la empresa prestataria del servicio.
- 1.8 Las reclamaciones, quejas y sugerencias de los viajeros, se tramitan, gestionando soluciones y acciones de mejora para facilitar la fidelización de los viajeros.
- 1.9 Las acciones de comunicación con servicios de (Recepción de Clientes, Puntos de Última hora y Puntos de Información/Orientación) se actualizan, coordinando mejoras y adaptaciones para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.

2. Desarrollar acciones de atención a viajeros en las Salas Club de las estaciones, cumpliendo los procedimientos de calidad y seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio.

- 2.1 Los espacios de las Salas Club se revisan, teniendo en cuenta los estándares de limpieza y seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio, para informar en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.
- 2.2 El equipamiento de las instalaciones de confort de las Salas Club como (aire acondicionado, temperatura, televisión, conexión internet, entre otras), se comprueban, adaptando en cada caso a los requerimientos de seguridad y comodidad de la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio.
- 2.3 Los expositores con ofertas gastronómicas de las Salas Club se comprueban, controlando calidad, cantidad y disposición con el fin de que se cumplan las demandas de los viajeros y de la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.
- 2.4 Los servicios disponibles de cortesía como prensa nacional e internacional, auriculares, cosmética, entre otros, se preparan, comprobando su calidad y adecuación a los viajeros para asegurar el disfrute de la estancia, cumplimiento de los objetivos de calidad y fidelización de los viajeros con la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.
- 2.5 El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los viajeros se comprueba, teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar las estancias en las Salas Club.
- 2.6 Los viajeros usuarios de las Salas Club de las estaciones, se acogen, solicitando los títulos de transporte y localizadores para comprobar la validez de los mismos con el fin de cumplir con los objetivos de calidad y seguridad de la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.
- 2.7 Los servicios de atención y gestión de títulos de transporte, información turística, gestión hotelera, alquiler de coches, entre otros, se atienden con amabilidad y empatía, considerando las posibilidades, con el fin de orientar a los viajeros para el cumplimiento de las expectativas de calidad y seguridad.
- 2.8 Las encuestas de satisfacción de viajeros, se entregan, informando a los viajeros de la disponibilidad de tarjetas de socio y sus ventajas, con el fin de fidelizarlos y cumplir las expectativas de calidad de la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.
- 2.9 La información relativa a salida de trenes, apertura de controles de acceso y proximidad a su cierre se transmiten, utilizando herramientas tecnológicas como megafonía, telefonía, carteles, avisos, horarios en los paneles informativos, entre otras, para garantizar la tranquilidad en la acción y seguridad del proceso.

3. Prestar servicios de información a través de canales de megafonía centralizada, para asegurar la transmisión a viajeros y usuarios de las estaciones sobre circulación de trenes, incidencias del servicio, alteraciones horarias, contenidos comerciales, entre otros siguiendo los protocolos de seguridad y calidad de la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.

- 3.1 Los equipos de megafonía y/o telefonía centralizada se revisan, comprobando su funcionamiento para garantizar la transmisión a viajeros y usuarios de la información emitida por la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.
- 3.2 La información de circulación de trenes se transmite, aportando datos en tiempo real e indicando en su caso, alteraciones del servicio, tiempos estimados de retraso y previsión de resolución, entre otros, con el fin de ofrecer alternativas a los viajeros que garanticen la satisfacción del servicio.
- 3.3 Los mensajes de acciones comerciales, promociones, entre otros, se emiten, transmitiendo en función de los objetivos comerciales de la compañía ferroviaria o empresa prestataria, para garantizar la compra o fidelización de los mismos.
- 3.4 Las incidencias de averías en zonas de acceso, restricciones en zonas por obras, cierres provisionales, entre otros, se transmiten, informando a los viajeros de las situaciones, de manera que existan alternativas.
- 3.5 La Atención telefónica del Servicio de información de incidencias en la circulación, se atiende, informando a viajeros y/o usuarios de estaciones/apeaderos sin personal, para garantizar la seguridad y la resolución de dudas o peticiones.
- 3.6 Los informes de gestión como mensajes emitidos por tipo (comercial, información), corredor, tren, llamadas del teléfono 902 por estación, tipo día, entre otros, se elaboran, redactándolos en función de las herramientas de la compañía ferroviaria, para garantizar la transparencia y calidad de los mismas.

4. Desarrollar operaciones de asistencia a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, utilizando los equipos y medios apropiados, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- 4.1 Los servicios previstos de atención a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, se preparan de forma manual o con ayuda del sistema de gestión existente, para prever los datos de la asistencia que se requiera y cualquier otra información que sea necesaria para dar el servicio.

- 4.2 Los mensajes de información sobre viajeros con movilidad reducida u otras necesidades, como listados de asistencia de viajeros (PAL), listados de cambios (CAL), listados de mensajes de personas (PSM), entre otros, se interpretan, adaptando según tipología, para dar la respuesta a en función de los requerimientos previstos en los protocolos de actuación de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.
- 4.3 Las sillas de ruedas u otros medios de transporte como vehículos adaptados se determinan, en función de la tipología de los viajeros a acompañar, para que el cumplimiento del trayecto desde la oficina de atención hasta su asiento en el tren y viceversa.
- 4.4 Las operaciones de asistencia en el embarque y desembarque a viajeros con movilidad reducida y otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, se atienden, acomodando en función de tipología para el cumplimiento de los protocolos de seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.
- 4.5 Las sillas de ruedas para la atención a viajeros con movilidad reducida u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras se utilizan según los procedimientos establecidos, ubicándolas en los puntos determinados para garantizar la disposición en acciones futuras.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC2668_3: Prestar servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Transporte ferroviario de viajeros: análisis y características del sector

- Las compañías de ferrocarriles: líneas internacionales, larga distancia, media distancia y turísticos.
- Proveedores de servicios ferroviarios: organización, jerarquía y ámbito de actuación. Los trenes: tipología, características y composición. Entorno ferroviario: estaciones nacionales e internacionales. Servicios ligados a la actividad. Colectivos profesionales vinculados a los servicios en estaciones. La tripulación: organización jerárquica, funciones, proceso de constitución de la tripulación, documentación y requisitos como miembro de la tripulación. Terminología ferroviaria habitual en trenes de pasaje. Los corredores ferroviarios: ámbito geográfico, trenes, tipología, características y composición. Canales de venta de billetes: máquinas auto-venta, taquillas, agencias, internet. Protocolos de actuación en caso de incidencias. Procedimientos de sugerencias, quejas y reclamaciones. Servicios habituales ofertados a viajeros: a bordo del tren y en estación.

2. Atención a viajeros en Salas Club

- La Sala Club: condiciones de estaciones ferroviarias que ofertan el servicio. Gestión del espacio. Instalaciones, equipamientos y expositores. Procedimientos de mantenimiento y limpieza de las instalaciones. Condiciones de acceso a la Sala Club. Servicios de cortesía a usuarios de la Sala Club. Sistemas de comunicación y servicios de información a los viajeros. Gestión del estocaje de productos ofertados. Informes de gestión requeridos por el operador ferroviario: ocupación de la Sala Club, quejas, incidencias del servicio.

3. Sistemas de megafonía: procesos de información

- Soportes y elementos de megafonía centralizada en estaciones. Tipología de la información: incidencias, mensajes comerciales. Procedimiento de emisión de mensajes. Información oral en canales públicos: dicción, pronunciación, entonación.

4. Asistencia a viajeros con necesidades especiales

- Tipología de usuarios con acceso al servicio de asistencia en estaciones. Protocolos de actuación y asistencia a viajeros con necesidades especiales. Herramientas de gestión para de solicitud del servicio. Familiarización con equipamiento de asistencia al viajero. Canales de comunicación y coordinación con operadores /prestadores de servicio ferroviario.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC2668_3: Prestar servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para prestar servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1.** Informar en los centros de atención a viajeros, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía.
- 2.** Realizar acciones en las Salas Club de las estaciones cumpliendo con las normas de seguridad.
- 3.** Realizar operaciones de asistencia a viajeros con movilidad reducida u otras necesidades de adaptación (auditivas, visuales, entre otros...).

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Rigor en la información de los centros de atención a viajeros, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Asesoramiento a los viajeros sobre todo tipo de información demandada.- Tramitación de títulos de transporte, según protocolos de calidad.- Ayuda del uso de las máquinas de autocheck-in o autoventa.- Gestión de acompañamiento de menores o viajeros con necesidades especiales.- Información de objetos y maletas olvidadas.- Coordinación de los protocolos de actuación en casos de incidencias y enlaces de viajeros.- Realización de documentos de autorizaciones de acceso a andenes, etc.- Tramitación de quejas, sugerencias...- Comunicación con otras áreas de servicio. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Eficacia en la realización de acciones en las Salas Club de las estaciones</i>	<ul style="list-style-type: none">- Revisión de los espacios de las Salas Club.- Instalaciones de confort para las Salas Club.

<i>cumpliendo con las normas de seguridad.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de los expositores con oferta gastronómica.- Preparación de los servicios disponibles de cortesía.- Recibir con amabilidad y empatía, en relación a los servicios de atención al cliente.- Fidelización de los viajeros, encuestas de satisfacción. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Eficiencia en las operaciones de asistencia a viajeros con movilidad reducida u otras necesidades de adaptación (auditivas, visuales, entre otros...).</i>	<ul style="list-style-type: none">- Preparación de los servicios previstos a los pasajeros de movilidad reducida.- Interpretación de la información sobre viajeros con movilidad reducida.- Uso de sillas de ruedas u otros medios de transporte como vehículos adaptados.- Asistencia a viajeros de movilidad reducida y otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<p><i>Para informar en los centros de atención a viajeros, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía, asesora a los viajeros sobre todo tipo de información demandada, tramita títulos de transporte, según protocolos de calidad. Ayuda del uso de las máquinas de autocheck-in o autoventa. Gestiona el acompañamiento de menores o viajeros con necesidades especiales. Informa de objetos y maletas olvidadas. Coordina los protocolos de actuación en casos de incidencias y enlaces de viajeros. Realiza documentos de autorizaciones de acceso a andenes, etc. Tramita quejas, sugerencias. Realiza comunicaciones con otras áreas de servicio.</i></p>
3	<p><i>Para informar en los centros de atención a viajeros, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía, asesora a los viajeros sobre todo tipo de información demandada, tramita títulos de transporte, según protocolos de calidad. Ayuda del uso de las máquinas de autocheck-in o autoventa. Gestiona el acompañamiento de menores o viajeros con necesidades</i></p>

	<p><i>especiales. Informa de objetos y maletas olvidadas. Coordina los protocolos de actuación en casos de incidencias y enlaces de viajeros. Realiza documentos de autorizaciones de acceso a andenes, etc. Tramita quejas, sugerencias. Realiza comunicaciones con otras áreas de servicio. El candidato comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para informar en los centros de atención a viajeros, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía, asesora a los viajeros sobre todo tipo de información demandada, tramita títulos de transporte, según protocolos de calidad. Ayuda del uso de las máquinas de autocheck-in o autoventa. Gestiona el acompañamiento de menores o viajeros con necesidades especiales. Informa de objetos y maletas olvidadas. Coordina los protocolos de actuación en casos de incidencias y enlaces de viajeros. Realiza documentos de autorizaciones de acceso a andenes, etc. Tramita quejas, sugerencias. Realiza comunicaciones con otras áreas de servicio. El candidato comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No Informa en los centros de atención a viajeros, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<p><i>Para realizar acciones en las Salas Club de las estaciones cumpliendo con las normas de seguridad, revisa los espacios de las Salas Club, realiza instalaciones de confort para las Salas Club. Comprueba los expositores con oferta gastronómica. Prepara los servicios disponibles de cortesía. Recibe con amabilidad y empatía en relación a los servicios de atención al cliente. Fideliza a los viajeros, realiza encuestas de satisfacción.</i></p>
3	<p><i>Para realizar acciones en las Salas Club de las estaciones cumpliendo con las normas de seguridad, revisa los espacios de las Salas Club, realiza instalaciones de confort para las Salas Club. Comprueba los expositores con oferta gastronómica. Prepara los servicios disponibles de cortesía. Recibe con amabilidad y empatía en relación a los servicios de atención al cliente. Fideliza a los viajeros, realiza encuestas de satisfacción. El candidato comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para realizar acciones en las Salas Club de las estaciones cumpliendo con las normas de seguridad, revisa los espacios de las Salas Club, realiza instalaciones de confort para las Salas Club. Comprueba los expositores con oferta gastronómica. Prepara los servicios disponibles de cortesía. Recibe con amabilidad y empatía en relación a los servicios de atención al cliente. Fideliza a los viajeros, realiza encuestas de satisfacción. El candidato comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No realiza acciones en las Salas Club de las estaciones cumpliendo con las normas de seguridad.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala C

4	<i>Para realizar operaciones de asistencia a viajeros con movilidad reducida u otras necesidades de adaptación (auditivas, visuales, entre otros...). Prepara los servicios previstos a los pasajeros de movilidad reducida, interpreta la información sobre viajeros con movilidad reducida. Usa sillas y otros medios de transporte como vehículos adaptados, y asiste a viajeros de movilidad reducida y otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras.</i>
3	<i>Para realizar operaciones de asistencia a viajeros con movilidad reducida u otras necesidades de adaptación (auditivas, visuales, entre otros...). Prepara los servicios previstos a los pasajeros de movilidad reducida, interpreta la información sobre viajeros con movilidad reducida. Usa sillas y otros medios de transporte como vehículos adaptados, y asiste a viajeros de movilidad reducida y otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras. El candidato comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para realizar operaciones de asistencia a viajeros con movilidad reducida u otras necesidades de adaptación (auditivas, visuales, entre otros...). Prepara los servicios previstos a los pasajeros de movilidad reducida, interpreta la información sobre viajeros con movilidad reducida. Usa sillas y otros medios de transporte como vehículos adaptados, y asiste a viajeros de movilidad reducida y otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras. El candidato pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No realiza operaciones de asistencia a viajeros con movilidad reducida u otras necesidades de adaptación (auditivas, visuales, entre otros...).</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

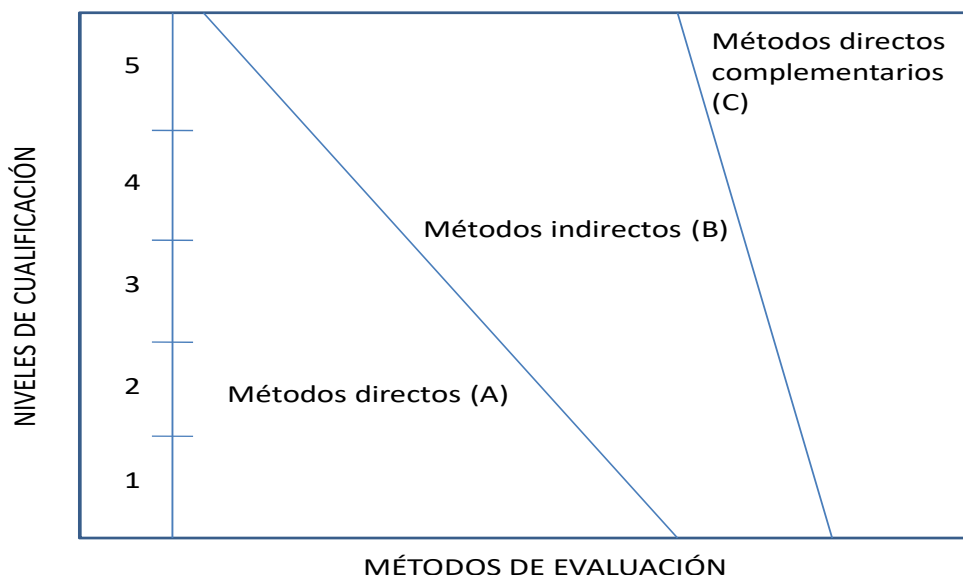
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Planificar y determinar el proceso de decoración de vidrio mediante aplicaciones de color, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "3" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.